

Jurnal Pengurusan 21(2002) 171-199

Hubungan antara Faktor Organisasi dengan Prestasi Sistem Maklumat Perakaunan

Kamarulbaraini Keliwon

Aini Aman

Azmi Harun

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan di antara faktor organisasi seperti sokongan pengurusan atasan, latihan dan pendidikan pengguna, wujudnya jawatankuasa pelaksana dan saiz organisasi, dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Tumpuan kepada sistem maklumat perakaunan dibuat memandangkan sistem maklumat perakaunan merupakan subsistem maklumat perniagaan yang terbesar bagi sesebuah organisasi. Sampel kajian terdiri daripada 120 buah syarikat perkilangan sekitar Bandar Baru Bangi dan Shah Alam yang mempunyai sistem maklumat perakaunan berkomputer. Walau bagaimanapun, hanya 53 buah syarikat yang memberi respon kepada borang soal selidik. Hasil kajian menunjukkan wujud perkaitan positif yang signifikan di antara beberapa faktor organisasi seperti sokongan pengurusan atasan dan latihan dan pendidikan kakitangan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Namun begitu, walaupun kajian-kajian lepas menunjukkan perkaitan positif di antara faktor-faktor organisasi berikut iaitu wujudnya jawatankuasa pelaksana dan saiz organisasi dengan prestasi sistem maklumat, hasil kajian ini tidak menunjukkan sebarang perkaitan. Ini mungkin disebabkan penggunaan perisian perakaunan sebagai sistem maklumat perakaunan berkomputer.

ABSTRACT

This study examines whether organizational factors (such as top management support, training and education of users, existence of steering committees and organization size) influence the performance of accounting information system. Since accounting information system is the biggest component of the information system in the organization, therefore the system is the precedence. Out of 120 manufacturing companies in Bandar Baru Bangi and Shah Alam, which have the accounting information systems that are selected as a sample, only 53 of them gave response to the questionnaire. The result of the empirical study suggested that there are significant positive association between the performance of accounting information systems and organizational factors such as top management support, and training and

education of the users. However, even though past research showed a positive relationship between organizational factors such as existence of steering committees and organization size, this study found no such relationship. This is possibly due to usage of accounting software as a computerized accounting information system.

PENGENALAN

Pembangunan dan perkembangan dalam teknologi maklumat telah mengubah persekitaran perniagaan secara signifikan (Ward 1987). Perubahan ini turut memberi sumbangan kepada pelaksanaan sistem maklumat perakaunan berkomputer (Brecht & Martin 1996). Sistem maklumat perakaunan memproses data urusaniaga bagi menyediakan maklumat kepada pengguna dalaman dan luaran. Selain daripada itu, sistem maklumat perakaunan juga berinteraksi dengan sistem maklumat pengurusan yang memproses data-data bukan urusaniaga bagi menghasilkan maklumat yang membantu pengurus firma membuat keputusan (Warren & Fess 1989).

Pelaksanaan sistem maklumat berkomputer termasuk sistem maklumat perakaunan melibatkan jumlah kos yang tinggi. Oleh yang demikian, keputusan bagi melaksanakan sistem maklumat perakaunan berkomputer merupakan satu keputusan yang memerlukan pertimbangan yang sewajarnya. Syarikat perlu mengambilkira bukan sahaja pertimbangan dari segi teknikal tetapi juga pertimbangan bukan teknikal seperti faktor-faktor organisasi yang boleh mempengaruhi prestasi sistem maklumat perakaunan berkomputer. Faktor-faktor organisasi telah dibuktikan mempunyai hubungan dengan prestasi sistem maklumat pengurusan (Bruwer 1984; Cougar 1967; Lucas 1978; Vanlommel & De Brandar 1967;). Choe (1996) telah mengkaji hubungan di antara faktor-faktor organisasi seperti sokongan pengurusan atasan, wujudnya jawatankuasa pelaksana, latihan dan pendidikan pengguna, keupayaan teknikal kakitangan, lokasi unit sistem maklumat, tahap formalisasi pembangunan sistem dan penglibatan pengguna dengan prestasi sistem maklumat perakaunan berkomputer di Korea. Walau bagaimanapun, hasil kajiannya seperti sokongan pengurusan atasan, lokasi unit sistem maklumat, tahap formalisasi pembangunan sistem dan wujudnya jawatankuasa pelaksana adalah tidak konsisten dengan kajian-kajian terdahulu yang meneliti sistem maklumat pengurusan. Oleh yang demikian, kajian ini cuba meneliti sama ada faktor-faktor organisasi yang mempengaruhi prestasi sistem maklumat pengurusan turut mempengaruhi prestasi sistem maklumat perakaunan berkomputer di Malaysia.

OBJEKTIF KAJIAN

Secara amnya, matlamat kajian ini adalah untuk meningkatkan kefahaman mengenai faktor-faktor organisasi yang mempengaruhi prestasi sistem maklumat perakaunan. Secara terperinci, kajian ini cuba mengkaji sama ada terdapat hubungan langsung di antara faktor-faktor organisasi seperti sokongan pengurusan atasan, latihan dan pendidikan pengguna, wujudnya jawatankuasa pelaksana dan saiz organisasi dengan prestasi sistem maklumat perakaunan berkomputer. Objektif-objektif kajian ini adalah untuk melihat:

- o hubungan di antara sokongan pengurusan atasan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan berkomputer;
- o hubungan di antara latihan dan pendidikan pengguna dengan prestasi sistem maklumat perakaunan berkomputer;
- o sama ada organisasi yang mempunyai jawatankuasa pelaksana mempunyai prestasi sistem maklumat perakaunan berkomputer yang lebih baik berbanding organisasi yang tidak mempunyai jawatankuasa pelaksana; dan
- o sama ada organisasi yang bersaiz besar mempunyai prestasi sistem maklumat perakaunan berkomputer yang lebih baik berbanding organisasi bersaiz kecil dan sederhana.

KEPERLUAN TERHADAP KAJIAN

Kajian-kajian implementasi terdahulu lebih tertumpu kepada sistem maklumat pengurusan (antaranya, Cerullo 1980; Cheney & Dickson 1982; Conarth & Mignen 1990; DeLone 1988; Ghani 1992; Gremillion 1984; Montazemi 1988). Sistem maklumat perakaunan, sistem sokongan pengurusan dan sistem pakar kurang dikaji. Oleh yang demikian, wujud jurang di dalam kajian-kajian lepas tentang sistem-sistem tersebut. Memandangkan sistem maklumat perakaunan berkomputer semakin penting, maka kajian ini memberi tumpuan kepada sistem maklumat perakaunan berkomputer.

Selain daripada itu, kajian-kajian implementasi terdahulu yang meneliti hubungan faktor-faktor organisasi dengan prestasi sistem maklumat banyak dilakukan di negara-negara seperti Amerika Syarikat dan Korea (antaranya Bruwer 1984; Choe 1996; Ives, Olson & Baroudi 1983; Kim, Suh & Lee 1996; Raymond 1987; Sanders 1984). Hasil kajian tersebut menunjukkan keputusan yang belum muktamad. Memandangkan kajian implementasi kurang dilakukan di Malaysia, kajian ini cuba untuk melihat hubungan di antara faktor-faktor organisasi tersebut dengan prestasi sistem maklumat perakaunan berkomputer di syarikat-syarikat perkilangan Malaysia.

Kajian yang dijalankan ini diharap dapat memberi input kepada pihak pengurusan syarikat tentang kesedaran mengambilkira faktor-faktor organisasi selain daripada pertimbangan aspek teknikal dalam melaksanakan sistem

maklumat perakaunan berkomputer. Pertimbangan ini adalah penting bagi memastikan kejayaan pelaksanaan sistem maklumat perakaunan berkomputer.

LIMITASI KAJIAN

Terdapat beberapa limitasi di dalam kajian ini. Antaranya:

- o Kajian ini hanya tertumpu kepada syarikat-syarikat perkilangan di sekitar Bandar Baru Bangi dan Shah Alam. Oleh itu, hasil kajian ini tidak dapat dijadikan kesimpulan umum kepada semua jenis industri di Malaysia.
- o Sistem maklumat berkomputer yang dikaji hanyalah terdiri daripada sistem maklumat perakaunan di syarikat-syarikat perkilangan. Oleh yang demikian, dapatan kajian tidak boleh dijadikan kesimpulan umum kepada sistem maklumat perakaunan.
- o Kajian ini hanya meneliti empat faktor organisasi sementara faktor-faktor lain seperti sikap pengguna, budaya organisasi dan penglibatan pengguna tidak diambilkira.

ULASAN KAJIAN LEPAS

DEFINISI SISTEM MAKLUMAT PERAKAUNAN

Bodnar dan Hopwood (1998) mendefinisikan sistem maklumat berkomputer sebagai koleksi perkakasan dan perisian komputer yang direkabentuk untuk mengubah data kepada maklumat yang berguna. Manakala definisi sistem maklumat perakaunan berkomputer mengikut Bodnar dan Hopwood (1998) ialah sistem berkomputer yang direkabentuk untuk mengubah data perakaunan kepada maklumat yang berguna. Oleh yang demikian, definisi sistem maklumat perakaunan yang digunakan di dalam kajian ini mengambilkira komputer sebagai komponen sistem maklumat perakaunan. Oleh itu, bagi tujuan kajian ini, sistem maklumat perakaunan merujuk kepada sistem maklumat perakaunan berkomputer.

Menurut Bodnar dan Hopwood (1995:1), sistem maklumat perakaunan ialah satu set sumber-sumber seperti peralatan dan pekerja, yang direkabentuk untuk mengubah data kewangan dan lain-lain data kepada maklumat. Maklumat ini disampaikan kepada pengurus di pelbagai tahap pembuatan keputusan. Cushing dan Romney (1990:18) pula mendefinisikan sistem maklumat perakaunan sebagai satu set sumber manusia dan modal di dalam sesebuah organisasi yang bertanggungjawab dalam penyediaan maklumat kewangan serta maklumat yang diperolehi daripada pengumpulan dan pemprosesan data urusniaga. Maklumat yang dihasilkan oleh sistem maklumat perakaunan akan diagihkan kepada pengurus di pelbagai tahap untuk digunakan dalam perancangan dan pengawalan aktiviti organisasi.

Bagi Wilkinson dan Cerullo (1997:7), sistem maklumat perakaunan merupakan satu struktur yang seragam di dalam sesebuah entiti, seperti firma perniagaan, yang menggunakan sumber-sumber fizikal dan lain-lain komponen untuk mengubah data-data ekonomi kepada maklumat perakaunan. Ia mempunyai objektif untuk memuaskan keperluan maklumat pelbagai pengguna. Manakala menurut Hall (1998) pula, sistem maklumat perakaunan memproses urusan kewangan dan urusan bukan kewangan yang memberi kesan langsung kepada pemprosesan urusan kewangan. Sistem maklumat perakaunan terdiri daripada empat subsistem utama iaitu sistem pemprosesan urusan (TPS), sistem lejar am/pelaporan kewangan (GL/FRS), sistem aset tetap (FAS), dan sistem pelaporan pengurusan (MRS).

Oleh yang demikian, dapatlah disimpulkan bahawa sistem maklumat perakaunan merupakan kombinasi sumber manusia dan peralatan yang bertujuan untuk memproses data-data ekonomi kepada maklumat perakaunan yang bermanfaat kepada pengguna. Maklumat perakaunan ini digunakan oleh pengurus untuk perancangan dan pengawalan aktiviti firma.

PERANAN SISTEM MAKLUMAT PENGURUSAN DAN SISTEM MAKLUMAT PERAKAUNAN

Peranan sistem maklumat di dalam sesebuah organisasi ditentukan oleh tahap kesan sistem maklumat ke atas operasi perniagaan semasa dan pada masa hadapan (Premkumar 1992). Cash, McFarlan & McKenney (1988) menyatakan bahawa *“...for some organizations IS activities represent an area of great strategic importance, while for others they will always play a cost effective and useful, but distinctly supporting, role.”* Cash et al. (1988) juga mendapati peranan sistem maklumat dipengaruhi oleh jenis industri. Ragunathan & Ragunathan (1989) di dalam kajiannya secara empirikal turut mendapati bahawa peranan sistem maklumat juga berbeza secara signifikan di antara pelbagai kumpulan industri.

Sistem maklumat pengurusan menyediakan maklumat kepada pengurus pelbagai tahap di dalam organisasi dan sistem pemprosesan transaksi melaporkan maklumat aktiviti harian organisasi. Maklumat sistem maklumat pengurusan merumuskan maklumat-maklumat yang dikumpul oleh sistem pemprosesan transaksi untuk kegunaan pengurusan. Sistem maklumat pengurusan hanya menyediakan maklumat dalaman syarikat kepada pengurus. Maklumat yang disediakan adalah berasaskan mingguan, bulanan atau tahunan (Laudon & Laudon 1998), seperti yang telah ditetapkan semasa pembangunan sistem tersebut.

Fungsi sistem maklumat perakaunan ditentukan oleh objektif utamanya untuk menyediakan maklumat perakaunan kepada pelbagai pengguna (Wilkinson & Cerullo 1997). Peranan yang dimainkan oleh sistem maklumat perakaunan termasuk menyokong operasi harian organisasi, menyokong pembuatan keputusan oleh pengurus dan memenuhi obligasi berkaitan dengan

pengawasan (*stewardship*) (Jones 1989; Nash & Roberts 1984; Wilkinson & Cerullo 1997).

HUBUNGAN DI ANTARA SISTEM MAKLUMAT PERAKAUNAN DENGAN SISTEM MAKLUMAT PENGURUSAN

Sistem maklumat ialah satu set prosedur formal berkaitan dengan pengumpulan, pemprosesan data dan pengagihan maklumat kepada pengguna (Hall 1998). Manakala sistem maklumat perakaunan merupakan satu subsistem kepada sistem maklumat yang lebih besar, yakni merangkumi semua aktiviti penjanaan maklumat. Komponen-komponen lain sistem maklumat termasuk sistem maklumat pengurusan, sistem sokongan keputusan, sistem pakar dan sistem maklumat eksekutif (Wilkinson & Cerullo 1997).

Jenis-jenis sistem maklumat di dalam organisasi terdiri daripada sistem maklumat perakaunan, sistem maklumat pengurusan, sistem maklumat eksekutif, sistem sokongan pengurusan atasan dan sistem pakar. Sistem maklumat perakaunan memproses data urusan firma. Aktiviti pemprosesan ini akan menghasilkan maklumat yang akan dikomunikasikan kepada pengguna luaran dan dalaman. Manakala data-data bukan urusan pula diproses oleh sistem maklumat pengurusan.

Sistem maklumat pengurusan adalah set sumber manusia dan modal di dalam sesebuah organisasi yang bertanggungjawab untuk mengumpul dan memproses data untuk menghasilkan maklumat yang berguna kepada semua tahap pengurus. Maklumat yang disediakan oleh sistem ini akan digunakan oleh pengurus untuk merancang dan mengawal aktiviti organisasi (Cushing & Romney 1990). Sistem ini menerima semua data transaksi. Selain daripada itu, sistem ini juga mengagihkan maklumat kewangan dan juga maklumat bukan kewangan (Wilkinson & Cerullo 1997).

Maklumat yang dihasilkan daripada pemprosesan sistem maklumat pengurusan akan dikomunikasikan kepada pengguna dalaman dan digunakan oleh sistem maklumat eksekutif, sistem sokongan keputusan dan sistem pakar. Hasil maklumat yang diproses oleh sistem maklumat eksekutif, sistem sokongan keputusan dan sistem pakar kemudiannya juga dikomunikasikan kepada pengguna dalaman. Selain daripada itu, sistem maklumat pengurusan juga berinteraksi dengan sistem maklumat perakaunan bagi menyediakan maklumat kepada pengguna dalaman.

Menurut Wilkinson dan Cerullo (1997:15) hubungan di antara sistem maklumat pengurusan dan sistem maklumat perakaunan adalah kompleks dan berkontroversi. Terdapat pendapat yang melihat sistem maklumat perakaunan sebagai subsistem kepada sistem maklumat pengurusan (Cushing & Romney 1990). Ini adalah kerana data yang diterima oleh sistem maklumat pengurusan mempunyai skop yang lebih besar berbanding sistem maklumat perakaunan yang hanya terlibat dengan data-data berkaitan dengan urusan kewangan.

Walau bagaimanapun, sistem maklumat perakaunan menyediakan maklumat kepada julat pengguna yang lebih luas (Wilkinsons & Cerullo 1997; Hall 1998). Melalui subsistem perakaunan kewangan, sistem maklumat perakaunan menyediakan maklumat kepada pengguna luaran, seperti pemegang saham dan pemiutang, yang tidak diliputi oleh sistem maklumat pengurusan. Sistem maklumat perakaunan juga menyediakan maklumat kepada pengurus melalui subsistem perakaunan pengurusan yang menyediakan maklumat secara langsung dan tidak langsung iaitu kepada sistem maklumat fungsian seperti sistem maklumat pemasaran dan sistem maklumat gaji. Oleh yang demikian, Wilkinson & Cerullo (1997:15) menyatakan bahawa sistem maklumat pengurusan dan sistem maklumat perakaunan adalah dua sistem yang bertindih yang mempunyai objektif tersendiri.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI SISTEM MAKLUMAT PERAKAUNAN

Kajian implementasi terbahagi kepada dua iaitu kajian faktor dan kajian proses. Pendekatan kajian yang menguji hubungan di antara faktor implementasi dengan prestasi sistem maklumat dipanggil sebagai kajian faktor implementasi (Cerney & Sanders 1986). Data bagi kajian ini dikumpul dalam satu tempoh masa. Oleh yang demikian, pendekatan ini menganggap faktor-faktor implementasi sebagai statik sepanjang tempoh kajian (Cerney & Sanders 1986). Kajian faktor implementasi mencadangkan pelbagai faktor termasuk penglibatan pengguna, sokongan pengurusan atasan, pendidikan dan latihan pengguna dan konteks kumpulan sistem maklumat (Choe 1996) yang mempengaruhi prestasi sistem maklumat.

Kajian proses pula melihat implementasi sebagai satu kitaran berterusan di mana perhatian perlu diberi kepada penglibatan aktif pengguna sepanjang pembangunan sesebuah sistem maklumat (Ginzberg 1978). Kajian proses menumpukan kepada kepentingan hubungan di antara pengguna dengan perekabentuk semasa tempoh pembangunan sesebuah sistem maklumat (Lucas 1981).

Kajian-kajian lepas cuba mengenalpasti faktor-faktor yang menyumbang kepada prestasi sistem maklumat. Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi sistem maklumat termasuk penglibatan pengguna (antaranya, Conarth & Mignen 1990; Montazemi 1988), sokongan pengurusan atasan (antaranya Cerullo 1980; DeLone 1988), pendidikan dan latihan pengguna (antaranya, Cheney & Dickson 1982; DeLone 1988), konteks kumpulan sistem maklumat dan lain-lain konteks organisasi seperti saiz, ciri-ciri tugas dan lain-lain (antaranya, Ghani 1992; Gremillion 1984). Penglibatan pengguna dan sokongan pengurusan atasan merupakan faktor kritikal yang konsisten dalam pelaksanaan sistem maklumat yang berjaya (Cerveny & Sanders 1986).

Berdasarkan kajian-kajian lepas (antaranya, Cerullo 1980; Cheney & Dickson 1982; Conarth & Mignen 1990; DeLone 1988; Ghani 1992;

Gremillion 1984; Montazemi 1988), kajian ini akan mengungkap faktor-faktor organisasi seperti sokongan pengurusan atasan, latihan dan pendidikan pengguna, wujudnya jawatankuasa pelaksana dan saiz organisasi ke atas prestasi sistem maklumat perakaunan.

Di dalam kajian-kajian lepas, prestasi sistem maklumat diukur menggunakan petunjuk seperti penggunaan sebenar dan sikap terhadap sistem maklumat, kepuasan pengguna, dan lain-lain (antaranya Bruwer 1984; Ives et al. 1983; Sanders 1984; Raymond 1987; Kim et al. 1996; Choe 1996), tetapi analisa kos-manfaat merupakan cara terbaik untuk mengukur prestasi sistem maklumat (Bruwer 1984; Lee & Kim 1992; Lucas 1978). Walaubagaimanapun, di dalam realiti, penilaian prestasi sistem maklumat yang menggunakan maklumat ekonomi semata-mata adalah sangat sukar dan kerap kali dilakukan secara arbitrari (Lee & Kim 1992). Oleh yang demikian, bagi mengatasi kesukaran ini, penerimaan terhadap sistem maklumat, perubahan sikap dan gelagat pengguna, kualiti sistem dan penggunaan sistem lebih kerap digunakan sebagai petunjuk “gantian” prestasi sistem maklumat.

Tahap penggunaan dan kepuasan pengguna telah digunakan secara meluas sebagai pembolehubah “gantian” kepada prestasi sistem maklumat (Amoroso & Cheney 1991; Igbaria & Nachman 1990; Kim et al. 1996). Kedua-dua pembolehubah ini juga merupakan pengukuran prestasi sistem maklumat yang utama di dalam kajian-kajian pengkomputeran pengguna akhir (Ein-Dor & Segev 1982; Schiffman, Miele & Igbaria 1992). Walaubagaimanapun, terdapat percanggahan pendapat oleh para pengkaji tentang pengukuran prestasi sistem maklumat.

Sebagai pengukur “gantian” bagi prestasi sistem maklumat, “penggunaan” merupakan pengukuran yang terbaik kerana ia lebih objektif dan lebih mudah untuk dikuantifikasikan berbanding dengan pengukuran yang lain (De Lone & McLean 1992). Sebaliknya, Keen (1975) menyatakan bahawa tahap penggunaan sebagai pengukuran kejayaan sistem maklumat perlu digunakan secara berhati-hati kerana kemungkinan untuk mengandaikan tahap penggunaan yang tinggi adalah sama dengan kejayaan sistem maklumat mungkin akan berlaku. Lucas (1978) dalam kajiannya turut mencadangkan bahawa tahap penggunaan adalah petunjuk kejayaan yang baik sekiranya sistem digunakan secara sukarela.

Alternatif kepada tahap penggunaan sebagai pengukur “gantian” bagi prestasi sistem maklumat, para pengkaji menggunakan kepuasan pengguna sistem maklumat sebagai pengukur gantian (Choe 1996; Doll 1985; Lee & Kim 1992; Lucas 1978; Sanders 1984). Kepuasan pengguna sistem maklumat merupakan sejauh mana pengguna percaya bahawa sistem maklumat boleh memenuhi keperluan maklumat yang dikehendaki (Ives, Olson & Baroudi 1983). Cyert dan March (1963:126) pula menyatakan bahawa sistem maklumat yang memenuhi keperluan pengguna akan meningkatkan kepuasan terhadap sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem maklumat dibahagikan

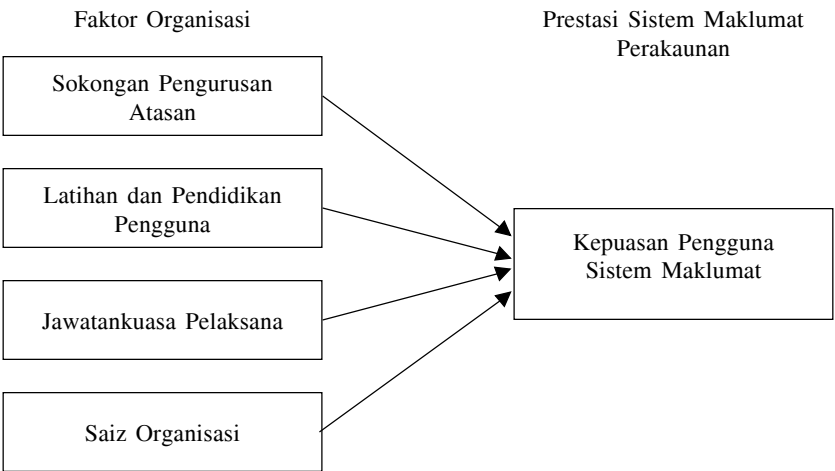
kepada kepuasan terhadap sistem maklumat (*information system satisfaction*) dan kepuasan terhadap keupayaan sistem maklumat (*information system satisfactoriness*). Kepuasan terhadap sistem maklumat adalah hasil daripada persamaan di antara manfaat yang wujud daripada sistem maklumat dengan keperluan pengguna. Manakala kepuasan terhadap keupayaan sistem maklumat timbul daripada persamaan di antara keperluan tugas dengan fungsi sistem maklumat.

Walau bagaimanapun, kepuasan pengguna sistem maklumat mempunyai limitasi yang signifikan di mana pengukuran ini hanya bergantung kepada kepercayaan tentang ciri-ciri sistem. Selain daripada itu, pengukuran ini juga hanya bergantung kepada sikap terhadap sistem atau sikap terhadap penggunaan sistem maklumat. Tambahan pula, pengukuran kepuasan pengguna sistem maklumat ini tidak mengambilkira objektif berkaitan prestasi yang menyebabkan sistem maklumat direkabentuk (Etezadi-Amoli & Farhoomand 1996). Namun di sebalik kelemahan tahap penggunaan dan kepuasan pengguna sistem maklumat sebagai pengukuran “gantian” kepada prestasi sistem maklumat, kedua-dua pengukuran ini sering digunakan sebagai alternatif kepada analisa kos-manfaat memandangkan kaedah tersebut adalah tidak praktikal (Kim et al. 1996).

METODOLOGI KAJIAN

HIPOTESIS KAJIAN

Kajian-kajian terdahulu telah membuktikan bahawa faktor sokongan pengurusan atasan adalah penting dalam pembangunan sistem maklumat (antaranya, Bruwer 1984; Choe 1996; Doll 1985; Kim & Lee 1986; Sanders



RAJAH 1. Model Kajian

& Courtney 1985; Thong et al. 1993; Vanlommel & DeBrander 1975). Pengkaji terdahulu juga mendapati wujud hubungan yang signifikan di antara latihan dan pendidikan kakitangan dengan kepuasan pengguna (antaranya, Choe 1996; Maish 1979; Moran 1981). Penubuhan jawatankuasa pelaksana mempunyai kesan yang signifikan ke atas keberkesanan perancangan sistem maklumat (Gupta & Ragunathan 1989; Ragunathan & Ragunathan 1989). Oleh sebab itu wujudnya jawatankuasa pelaksana mempunyai pengaruh ke atas prestasi sistem maklumat (Choe 1996). Ein-Dor dan Segev (1978) mencadangkan wujud hubungan positif di antara saiz organisasi dengan prestasi sistem maklumat. Oleh yang demikian, berdasarkan hasil kajian-kajian lepas, hipotesis-hipotesis berikut telah dibentuk:

- H1: Sokongan pengurusan atasan mempunyai perkaitan positif dengan prestasi sistem maklumat perakaunan.
 H2: Latihan dan pendidikan pengguna mempunyai perkaitan positif dengan prestasi sistem maklumat perakaunan.
 H3: Prestasi sistem maklumat perakaunan organisasi yang mempunyai jawatankuasa pelaksana adalah lebih baik berbanding dengan organisasi yang tidak mempunyai jawatankuasa pelaksana.
 H4: Organisasi yang bersaiz besar mempunyai prestasi sistem maklumat yang lebih baik daripada organisasi yang bersaiz kecil.

INSTRUMEN KAJIAN

Data yang digunakan dalam kajian ini diperolehi daripada maklumbalas pengurus jabatan akaun yang dihubungi menerusi telefon. Soalselidik kajian mengandungi 21 soalan yang terdiri daripada 5 bahagian (Lihat Jadual 1).

JADUAL 1. Maklumat yang terkandung dalam soalselidik kajian

Bahagian	Bilangan Item
Bahagian A: Maklumat Am	2
Bahagian B: Sokongan Pihak Atasan	7
Bahagian C: Latihan dan Pendidikan Kakitangan	4
Bahagian D: Jawatankuasa Pelaksana	5
Bahagian E: Lokasi Jabatan Sistem Maklumat	4
Bahagian F: Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Maklumat Perakaunan	9

PENGUKURAN

Sokongan pengurusan atasan. Sokongan pengurusan atasan didefinisikan sebagai kefahaman pengurusan atasan tentang sistem maklumat dan darjah minat, sokongan dan pengiktirafan tentang sistem maklumat (Choe 1996; Kim & Lee 1986; Lee & Kim 1992). Pengkaji-pengkaji terdahulu telah

bersetuju bahawa pihak pengurusan atasan memainkan peranan utama dalam pembentukan polisi, perancangan, penilaian, pengurusan, pembangunan dan kawalan sistem maklumat (Bruwer 1984; Doll 1985; Lee & Kim 1992; Thong et al. 1993). Oleh yang demikian, instrumen kajian mengambil kira semua peranan ini dan diukur menggunakan skala Likert tujuh mata.

Latihan dan pendidikan pengguna. Latihan dan pendidikan pengguna diukur dengan melihat sama ada wujud sistem latihan di dalam syarikat bagi meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem maklumat perakaunan. Selain daripada itu, ia juga diukur dari pengalaman dan kekerapan penggunaan sistem maklumat perakaunan (Yaverbaum dan Nosek 1992). Pembolehubah ini juga diukur dari segi sama ada latihan yang disediakan oleh syarikat adalah mencukupi untuk membantu pengguna dalam melaksanakan tugas. Item-item pelbagai pilihan bagi pembolehubah ini diukur menggunakan skala Likert tujuh mata.

Jawatankuasa pelaksana. Jawatankuasa pelaksana didefinisikan sebagai kumpulan yang terlibat dengan isu-isu berkaitan dengan sistem maklumat (Drury 1985). Kumpulan ini biasanya terdiri daripada pihak pengurusan, pengguna dan juga kakitangan unit sistem maklumat. Pembolehubah ini diukur dengan melihat sama ada jawatankuasa pelaksana ditubuhkan di dalam sesebuah syarikat. Selain daripada itu, struktur ahli jawatankuasa dan tahap penglibatan jawatankuasa ke atas sesuatu isu berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan juga diambil kira (Drury 1985).

Saiz organisasi. Saiz organisasi boleh diukur menggunakan volum jualan atau pendapatan premium dan bilangan pekerja (Ein-Dor dan Segev 1982; Harris dan Katz 1991; Raymond 1990). Bilangan pekerja merupakan kriteria yang paling banyak digunakan dalam kajian-kajian terdahulu (DeLone 1988; Raymond 1985). Bagi kajian ini, definisi baru bagi saiz syarikat pembuatan yang berkuatkuasa bermula 18 Januari 1998 yang digariskan oleh Kementerian Perdagangan, Antarabangsa dan Industri telah digunakan. Mengikut definisi ini, syarikat yang mempunyai jumlah pekerja sepenuh masa kurang daripada 50 orang, dianggap sebagai syarikat bersaiz kecil. Manakala syarikat yang mempunyai jumlah pekerja sepenuh masa di antara 50 hingga 150 orang dianggap sebagai syarikat bersaiz sederhana. Seterusnya bagi syarikat yang mempunyai pekerja sepenuh masa lebih daripada 150 orang dianggap sebagai syarikat bersaiz besar.

Prestasi sistem maklumat perakaunan. Pengukuran prestasi menggunakan “pengukuran gantian” banyak dilakukan di dalam kajian-kajian terdahulu (Bruwer 1984; Ives et al. 1983; Sanders 1984; Raymond 1987; Kim et al. 1996; Choe 1996). “Pengukuran gantian” boleh dikelaskan secara umum

kepada empat jenis iaitu kepuasan pengguna, penggunaan sistem, prestasi pembuatan keputusan dan prestasi organisasi (Wan & Wah 1990). Di dalam kajian ini, kepuasan pengguna sistem maklumat digunakan sebagai “pengukur gantian” bagi prestasi sistem maklumat perakaunan. Asas pemilihan kepuasan pengguna sistem maklumat sebagai “pengukur gantian” bagi prestasi sistem maklumat perakaunan adalah berdasarkan kepada andaian wujudnya hubungan langsung di antara kualiti sistem maklumat, kepuasan pengguna sistem maklumat, penggunaan sistem maklumat dan kecekapan organisasi (Bruwer 1984; Conarth et al. 1990; Doll & Torkzadeh 1988; Ives, Hamilton & Davis 1980).

Kepuasan pengguna terhadap sistem maklumat boleh timbul daripada persamaan di antara manfaat intrinsik sistem maklumat dengan keperluan pengguna. Selain daripada itu, kepuasan pengguna juga timbul daripada persamaan di antara keperluan tugas dengan fungsi sistem maklumat (Goodhue 1988). Oleh yang demikian, kajian ini mengukur kepuasan pengguna yang timbul daripada persamaan di antara keperluan tugas dengan fungsi sistem maklumat sebagai petunjuk prestasi sistem maklumat perakaunan. Instrumen kajian Lee dan Kim (1992) yang menggunakan skala Likert tujuh mata digunakan untuk mengukur prestasi sistem maklumat perakaunan.

SAMPEL

Industri perkilangan dipilih sebagai sampel kajian kerana industri ini merupakan penyumbang terbesar kepada ekonomi negara. Data statistik Jabatan Perangkaan Negara menunjukkan produk perkilangan menyumbang sebanyak 82.8% daripada jumlah eksport negara bagi tahun 2000. Selain daripada itu, industri perkilangan juga menyumbangkan jumlah pekerjaan yang besar kepada negara. Pada akhir tahun 2000, industri ini mempunyai jumlah pekerja seramai 1.05 juta orang. Ini jelas menunjukkan bahawa industri perkilangan ini adalah penting kepada negara.

Sampel kajian terdiri daripada syarikat-syarikat perkilangan yang menjadi ahli kepada Persekutuan Pekilang-pekilang Malaysia. Sebanyak 700 buah syarikat perkilangan di Selangor merupakan syarikat-syarikat yang berdaftar dengan Persekutuan Pekilang-pekilang Malaysia (Angka statistik ini adalah berdasarkan Direktori Persekutuan Pekilang-pekilang Malaysia seperti pada 30 Jun 1998). Kawasan Perindustrian Bandar Baru Bangi dan Shah Alam mempunyai lebih kurang 180 buah syarikat yang menjadi ahli Persekutuan Pekilang-pekilang Malaysia. Jumlah ini mewakili lebih kurang 26% daripada jumlah ahli Persekutuan Pekilang-pekilang Malaysia berdaftar bagi negeri Selangor. Syarikat-syarikat perkilangan yang menjadi ahli Persekutuan Pekilang-pekilang Malaysia dipilih sebagai sampel kajian kerana ahli-ahli yang berdaftar dengan Persekutuan Pekilang-pekilang Malaysia terdiri daripada syarikat pelbagai saiz. Selain daripada itu, ahli-ahli berdaftar juga

merangkumi semua jenis industri perkilangan. Oleh yang demikian, ciri-ciri ini memenuhi keperluan kajian.

Bagi tujuan penentuan sampel, syarikat perkilangan di kawasan perindustrian Bandar Baru Bangi dan Shah Alam yang menjadi ahli kepada Persekutuan Pekilang-pekilang Malaysia dihubungi melalui telefon untuk mengetahui sama ada syarikat mempunyai sistem maklumat perakaunan berkomputer atau tidak. Selepas mengenalpasti syarikat mempunyai sistem maklumat perakaunan berkomputer, pengurus akaun telah dihubungi menerusi telefon. Pengurus-pengurus akaun kemudiannya ditemuramah berdasarkan kepada soalan di dalam soalselidik kajian bagi mendapatkan data-data kajian.

Secara keseluruhannya, sebanyak 182 buah syarikat perkilangan sekitar kawasan perindustrian Shah Alam dan Bandar Baru Bangi yang menjadi ahli Persekutuan Pekilang-pekilang Malaysia dipilih sebagai sampel kajian. Walau bagaimanapun, hanya 120 buah syarikat yang mempunyai sistem maklumat perakaunan berkomputer. Daripada jumlah syarikat yang mempunyai sistem maklumat berkomputer, hanya 53(44.2%) buah syarikat sahaja yang memberi maklumbalas kepada borang soalselidik. Ringkasan berkaitan dengan jumlah sampel yang dipilih ditunjukkan oleh Jadual 2.

JADUAL 2. Sampel Kajian Mengikut Kawasan

Kawasan	Bilangan Populasi	Bilangan Sampel	Responden
Shah Alam	152	95	30
Bandar Baru Bangi	30	25	23
Jumlah	182	110	53

Nota: * Bilangan syarikat yang menjadi ahli Persekutuan Pekilang-pekilang Malaysia

** Bilangan populasi yang mempunyai sistem maklumat perakaunan berkomputer

Alasan syarikat sibuk dengan pengauditan laporan kewangan bagi tahun 2000 adalah antara alasan yang sering dikemukakan oleh syarikat untuk tidak memberi maklumbalas kepada borang soalselidik. Perincian mengikut saiz syarikat bagi syarikat yang memberi maklumbalas kepada borang soalselidik adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3.

JADUAL 3. Bilangan Syarikat Mengikut Saiz

Saiz Syarikat	Bilangan	Peratusan
Kecil	11	20.7
Sederhana	17	32.1
Besar	25	47.2
Jumlah	53	100.0

KAEDAH ANALISIS DATA

Ujian “*Wilcoxon Rank Sum*” adalah sangat berguna untuk menguji perbezaan yang signifikan di antara dua sampel. Manakala ujian “*Kruskal-Wallis*” pula membandingkan di antara dua atau lebih populasi. Penggunaan ujian-ujian ini memerlukan data berbentuk ordinal atau data kuantitatif yang tidak bertaburan normal. Selain daripada itu, sampel kajian yang tidak bersandar juga adalah sesuai dengan penggunaan ujian-ujian ini (Keller & Warrack 1997).

Di dalam kajian ini, ujian “*Wilcoxon Rank Sum*” digunakan untuk melihat sama ada wujud perbezaan prestasi sistem maklumat perakaunan yang signifikan di antara organisasi yang mempunyai jawatankuasa pelaksana dengan organisasi yang tidak mempunyai jawatankuasa pelaksana. Ujian “*Kruskal-Wallis*” pula digunakan dalam kajian ini untuk melihat sama ada wujud perbezaan prestasi sistem maklumat perakaunan yang signifikan di antara organisasi yang bersaiz kecil, sederhana dan besar.

Ujian “*Spearman’s rho*” mengukur perkaitan di antara pembolehubah yang mempunyai data berbentuk “*continuous ordinal*” (Healey 1993). Dalam kajian ini, ujian ini digunakan untuk mengukur perkaitan di antara pembolehubah sokongan pengurusan atasan dan pembolehubah latihan dan pendidikan pengguna dengan prestasi sistem maklumat perakaunan.

HASIL KAJIAN

Hasil daripada temuramah dengan pengurus jabatan akaun, didapati semua responden tidak membangunkan sistem maklumat perakaunan berkomputer per se, tetapi menggunakan perisian perakaunan komersial seperti SAP, Streamline, AccPac dan sebagainya.

Sokongan pengurusan atasan. Ujian “*Spearman’s rho*” telah digunakan bagi menguji hubungan di antara beberapa aspek sokongan pengurusan atasan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Ujian ini telah dijalankan ke atas setiap jenis sokongan pengurusan atasan yang diukur di dalam kajian ini seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4. Selain daripada itu, ujian “*Spearman’s rho*” juga dilakukan bagi menguji hipotesis 1 yang melihat hubungan di antara sokongan pengurusan atasan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan.

Hasil ujian “*Spearman’s rho*” ke atas setiap jenis sokongan pengurusan atasan mendapati bahawa tiada hubungan positif yang signifikan ($p < 0.05$) di antara sokongan pengurusan atasan dari segi pemilihan perkakasan yang diperlukan di dalam pelaksanaan sistem maklumat perakaunan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Hasil ujian juga menunjukkan tiada hubungan positif yang signifikan ($p < 0.05$) di antara sokongan pengurusan

JADUAL 4. Keputusan Ujian “Spearman’s rho” Terhadap Jenis Sokongan Pengurusan Atasan (n=53)

Jenis Sokongan	r	Nilai-p
Memilih perkakasan	0.151	0.140
Memilih pekerja	0.164	1.020
Menggalakkan penggunaan sistem maklumat perakaunan	0.236	0.044**
Mengambil berat prestasi sistem maklumat perakaunan	0.287	0.018**
Menyediakan bantuan kewangan yang stabil	0.367	0.003*
Menentukan susunan pelaksanaan sistem maklumat perakaunan	0.201	0.075***
Mengurus dan mengawal tugas	0.210	0.065***

* signifikan pada aras keertian 1% (1-hujung kanan)

** signifikan pada aras keertian 5% (1-hujung kanan)

*** signifikan pada aras keertian 10% (1-hujung kanan)

atasan dari segi memilih kakitangan jabatan sistem maklumat perakaunan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan.

Walau bagaimanapun, hasil ujian mendapati wujud hubungan positif yang signifikan ($p < 0.05$) di antara sokongan pengurusan atasan dari segi menggalakkan pengguna menggunakan sistem maklumat perakaunan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Hubungan positif yang signifikan ($p < 0.05$) juga didapati wujud di antara sokongan pengurusan atasan dari segi mengambil berat prestasi pelaksanaan sistem maklumat perakaunan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Keputusan ujian juga mendapati wujud hubungan positif yang signifikan ($p < 0.01$) di antara sokongan pengurusan atasan dari segi menyediakan bantuan kewangan yang stabil bagi aktiviti pembangunan sistem maklumat perakaunan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan.

Sokongan pengurusan atasan dari segi menentukan susunan pelaksanaan sistem maklumat perakaunan juga didapati mempunyai hubungan positif yang signifikan ($p < 0.1$) dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Hubungan yang serupa juga didapati wujud di antara sokongan pengurusan atasan dari segi mengurus dan mengawal tugas untuk pembangunan operasi sistem maklumat perakaunan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan.

Penemuan kajian ini jelas membuktikan bahawa sokongan pengurusan atasan mempunyai kesan positif ke atas prestasi sistem maklumat perakaunan melalui aktiviti yang pelbagai seperti yang disarankan oleh pengkaji-pengkaji terdahulu (antaranya, Cerullo 1980; Choe 1996; Doll 1985; Vanlommel & DeBrander 1975).

Jadual 5 menunjukkan koefisien korelasi bagi pembolehubah-pembolehubah yang dikaji. Berdasarkan keputusan ujian, didapati wujud hubungan positif yang signifikan ($p < 0.05$) di antara pembolehubah sokongan pengurusan atasan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Ini bermakna

semakin tinggi sokongan pengurusan atasan terhadap aktiviti sistem maklumat perakaunan, semakin tinggi prestasi sistem maklumat perakaunan. Oleh yang demikian, Hipotesis 1 diterima.

JADUAL 5. Keputusan Ujian “Spearman’s rho” (n=53)

Prestasi Sistem Maklumat Perakaunan	Faktor Implementasi	
	Sokongan Pengurusan Atasan	Latihan dan Pendidikan Pengguna
Kepuasan Maklumat Pengguna	0.252*	0.278*
Signifikan pada aras keertian 5% (1-hujung kanan)		

Keputusan ini adalah selari dengan kajian-kajian terdahulu (Cerullo 1980; Choe 1996; Doll 1985; Vanlommel & DeBrander 1975). Ini jelas menunjukkan bahawa sokongan pengurusan atasan bukan sahaja mempunyai perkaitan positif dengan prestasi sistem maklumat secara umum (Cerullo 1980; Choe 1996; Doll 1985; Vanlommel & DeBrander 1975) tetapi hasil kajian ini turut membuktikan bahawa ia juga mempunyai perkaitan positif dengan prestasi sistem maklumat perakaunan secara khusus. Oleh yang demikian, bagi memastikan prestasi sistem maklumat perakaunan adalah baik, faktor ini perlu dipertimbangkan selain daripada aspek teknikal.

Latihan dan pendidikan pengguna. Sebelum hipotesis 2 yang menguji hubungan di antara latihan dan pendidikan pengguna dengan prestasi sistem maklumat perakaunan diuji, pengalaman pengguna menggunakan sistem maklumat perakaunan telah dikaji (Lihat Jadual 6). Hasil kajian mendapati 77.4% daripada pengguna mempunyai pengalaman menggunakan sistem maklumat perakaunan lebih daripada lima tahun. Sebanyak 18.9% daripada pengguna pula mempunyai pengalaman menggunakan sistem maklumat perakaunan di antara satu tahun hingga lima tahun. Manakala hanya 3.8% daripada pengguna yang mempunyai pengalaman menggunakan sistem maklumat perakaunan kurang daripada satu tahun.

JADUAL 6. Tempoh Pengalaman Menggunakan Sistem Maklumat Perakaunan (n=53)

Tempoh Pengalaman	Bilangan	Peratus
Kurang dari 1 tahun	2	3.8
1 tahun hingga 5 tahun	10	18.9
Lebih dari 5 tahun	41	77.4
Jumlah	53	100.0

Purata masa sehari penggunaan sistem maklumat perakaunan juga telah dikaji (Lihat Jadual 7). Maklumbalas daripada pengguna menunjukkan bahawa 92.5% daripada pengguna menggunakan sistem maklumat perakaunan lebih daripada 2 jam iaitu lebih daripada 25% masa bekerja. Manakala hanya 7.5% pengguna yang menggunakan sistem maklumat perakaunan di antara 24 minit hingga 2 jam iaitu 5% hingga 25% daripada masa bekerja. Maklumbalas daripada responden ini menunjukkan bahawa semua responden mempunyai tahap pengalaman menggunakan sistem maklumat perakaunan yang hampir sama. Selain daripada itu, maklumbalas ini juga menunjukkan bahawa tempoh penggunaan sistem maklumat perakaunan di kalangan responden adalah hampir setara.

JADUAL 7. Purata Masa Sehari Menggunakan Sistem Maklumat Perakaunan (n=53)

Purata Masa Sehari	Bilangan	Peratus
Kurang daripada 5%	0	0.0
5% hingga 25%	4	7.5
Lebih daripada 25%	49	92.5
Jumlah	53	100.0

Berdasarkan maklumbalas daripada borang soal selidik, juga didapati bahawa 86.8% (46) syarikat menyediakan latihan berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan kepada pengguna sistem maklumat tersebut (Lihat Jadual 8). Hanya 13.2% (7) syarikat yang tidak menyediakan latihan kepada pengguna sistem maklumat perakaunan. Sebanyak 73.6% (39) daripada 46 buah syarikat yang menyediakan latihan berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan, menyediakan latihan berasaskan ad-hoc. Ini bermakna, pengguna hanya akan mengikuti latihan berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan apabila dirasakan perlu oleh pihak pengurusan. Sebanyak 5.7% (3) daripada responden pula menyediakan latihan sekali sebulan. Manakala 1.9% (1) dan 3.8% (2) lagi menyediakan latihan, masing-masing dua kali sebulan dan sekali seminggu.

Hipotesis 2 iaitu latihan dan pendidikan pengguna mempunyai hubungan positif dengan prestasi sistem maklumat perakaunan telah diuji menggunakan ujian “*Spearman’s rho*”. Koefisyen korelasi bagi pembolehubah-pembolehubah yang dikaji ditunjukkan di dalam Jadual 5. Berdasarkan keputusan ujian, didapati wujud hubungan positif yang signifikan ($p < 0.05$) di antara pembolehubah latihan serta pendidikan pengguna dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Ini bermakna semakin kerap pengguna mengikuti latihan berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan, semakin tinggi prestasi sistem maklumat perakaunan organisasi. Oleh yang demikian, Hipotesis 2 diterima.

JADUAL 8. Kekerapan Mengikuti Latihan Berkaitan Sistem Maklumat Perakaunan (n=53)

Kekerapan	Bilangan	Peratusan
Mingguan	2	3.8
Bulanan	1	1.9
Asas Ad-hoc	39	73.6
Dua kali sebulan	1	1.9
Suku tahunan	3	5.7
Tiada	7	13.2
Jumlah	53	100.0

Keputusan ini adalah selari dengan kajian-kajian terdahulu (Mykytyn 1988; Nelson & Cheney 1987; Yaverbaum & Nosek 1992). Ini jelas menunjukkan bahawa latihan serta pendidikan pengguna bukan sahaja mempunyai hubungan positif dengan prestasi sistem maklumat secara umum (Mykytyn 1988; Nelson & Cheney 1987; Yaverbaum & Nosek 1992) tetapi hasil kajian ini juga jelas menunjukkan bahawa pembolehubah latihan dan pendidikan pengguna mempunyai perkaitan positif dengan prestasi sistem maklumat perakaunan secara khusus. Oleh itu, faktor ini perlu dipertimbangkan selain daripada aspek teknikal bagi memastikan prestasi sistem maklumat perakaunan adalah baik.

Jawatankuasa pelaksana. Sebanyak 34% daripada responden mempunyai jawatankuasa pelaksana berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan. Manakala 66% daripada responden pula tidak mempunyai jawatankuasa pelaksana.

Maklumbalas daripada responden menunjukkan bahawa kebanyakan organisasi (50%) mempunyai lebih daripada satu sebab penubuhan jawatankuasa pelaksana. Jadual 9 menunjukkan sebab penubuhan jawatankuasa pelaksana di dalam organisasi. Hasil kajian menunjukkan 33.3% (6) daripada responden menubuhkan jawatankuasa pelaksana kerana berlaku penstrukturan semula organisasi. Selain daripada itu, 83.3% (15) daripada responden telah menubuhkan jawatankuasa pelaksana kerana berlakunya pelaksanaan sistem maklumat perakaunan yang baru di dalam organisasi. Bagi mengatasi masalah yang dihadapi dengan sistem maklumat perakaunan sedia ada, 55.6% (10) daripada responden telah menubuhkan jawatankuasa pelaksana.

Hasil maklumbalas ini menunjukkan bahawa penubuhan jawatankuasa pelaksana dipengaruhi oleh perubahan-perubahan besar di dalam organisasi seperti penstrukturan semula organisasi, pelaksanaan sistem maklumat perakaunan yang baru atau untuk mengatasi masalah dengan sistem maklumat

JADUAL 9. Sebab Penubuhan Jawatankuasa Pelaksana (n=18)

Sebab Penubuhan	Bilangan	Peratus
Penstrukturan semula organisasi	6	33.3
Perlaksanaan sistem maklumat perakaunan baru	15	83.3
Masalah dengan sistem maklumat perakaunan sedia ada	10	55.6

perakaunan sedia ada. Tiada organisasi yang menubuhkan jawatankuasa pelaksana disebabkan oleh tekanan dalaman seperti nasihat oleh juruaudit dan peningkatan amalan pengurusan yang terancang di dalam sistem maklumat perakaunan.

Hasil kajian juga menunjukkan wujud perbezaan bilangan ahli jawatankuasa pelaksana di antara organisasi (Rujuk Jadual 10). Sebanyak 11.1% daripada responden mempunyai ahli jawatankuasa pelaksana seramai 3 orang dan 5.6% daripada responden pula mempunyai ahli jawatankuasa seramai 4 orang. Manakala 33.3% daripada responden pula mempunyai seramai 5 orang jawatankuasa pelaksana. Sebanyak 11.1% daripada responden mempunyai bilangan ahli jawatankuasa, masing-masing seramai 5 orang dan 6 orang. Seterusnya, 27.8% daripada responden mempunyai seramai 8 orang ahli jawatankuasa pelaksana.

JADUAL 10. Bilangan Ahli Jawatankuasa Pelaksana (n=18)

Bilangan Ahli	Bilangan	Peratus
3 orang	2	11.1
4 orang	1	5.6
5 orang	6	33.3
6 orang	2	11.1
7 orang	2	11.1
8 orang	5	27.8
Jumlah	18	100.0

Kekerapan mesyuarat jawatankuasa pelaksana juga dikaji (Rujuk Jadual 11). Hasil maklumbalas mendapati 38.9% daripada responden mengadakan mesyuarat secara ad-hoc. Keputusan ini adalah selari dengan penubuhan jawatankuasa pelaksana yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah sistem maklumat perakaunan sedia ada. Sebanyak 33.3% daripada responden pula mengadakan mesyuarat secara bulanan, manakala 11.1% daripada responden mengadakan mesyuarat secara mingguan. Mesyuarat secara mingguan ini diadakan kerana responden sedang dalam proses pelaksanaan sistem maklumat perakaunan yang baru. Mesyuarat yang kerap ini bertujuan memastikan

bahawa pelaksanaan sistem maklumat perakaunan yang baru mencapai objektif organisasi. Seterusnya, 16.7% daripada responden mengadakan mesyuarat jawatankuasa pelaksana dua kali sebulan.

JADUAL 11. Kekerapan Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksana (n=18)

Kekerapan Mesyuarat	Bilangan	Peratus
Mingguan	2	11.1
Bulanan	6	33.3
Asas Ad-hoc	7	38.9
Dua kali sebulan	3	16.7
Jumlah	18	100.0

Peranan jawatankuasa pelaksana dalam jangka panjang adalah untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna (Drury 1985). Berdasarkan maklumbalas daripada responden, terdapat tiga pendekatan yang digunakan oleh jawatankuasa pelaksana untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan. Dalam pendekatan langkah pertama, jawatankuasa pelaksana akan berbincang untuk mengenalpasti masalah yang dihadapi oleh pengguna sebelum menghubungi perunding luar bagi menyelesaikan masalah tersebut. Bagi pendekatan yang kedua, perunding luar hanya akan dihubungi sebaik sahaja perbincangan di antara jawatankuasa pelaksana dengan jabatan akaun dibuat. Perbincangan ini akan mengenalpasti masalah yang dihadapi oleh pengguna serta cadangan-cadangan penyelesaian masalah tersebut. Sekiranya jawatankuasa pelaksana hanya terlibat dengan masalah berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan yang dihadapi oleh pengguna selepas tiada jalan penyelesaian boleh diambil oleh jabatan akaun, pendekatan ini merupakan pendekatan langkah penyelesaian.

Hasil maklumbalas mendapati 27.8% (5) daripada responden menggunakan lebih daripada satu pendekatan dalam menyelesaikan masalah berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan. Sebanyak 77.8% (14) daripada jawatankuasa pelaksana menggunakan pendekatan langkah pertama untuk menyelesaikan masalah berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan (Rujuk Jadual 12). Manakala 38.9% (7) pula hanya terlibat dengan masalah berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan selepas perbincangan dengan jabatan akaun dibuat. Seterusnya 27.8% (5) daripada responden menggunakan pendekatan langkah penyelesaian.

Seterusnya, Hipotesis 3 iaitu prestasi sistem maklumat perakaunan organisasi yang mempunyai jawatankuasa pelaksana adalah lebih baik berbanding dengan organisasi yang tidak mempunyai jawatankuasa pelaksana diuji menggunakan ujian “Wilcoxon Rank Sum”.

JADUAL 12. Pendekatan Penyelesaian Masalah oleh Jawatankuasa Pelaksana (n=18)

Pendekatan	Bilangan	Peratusan
Langkah Pertama	14	77.7
Selepas Perbincangan dengan Jabatan Akaun	7	38.9
Langkah Penyelesaian	5	27.8

Keputusan ujian “*Wilcoxon Rank Sum*” dalam Jadual 13 menunjukkan tiada perbezaan prestasi sistem maklumat perakaunan yang signifikan di antara syarikat yang mempunyai jawatankuasa pelaksana dengan syarikat yang tidak mempunyai jawatankuasa pelaksana. Ini bermakna Hipotesis 3 tidak diterima. Keputusan ini mungkin disebabkan oleh penubuhan jawatankuasa pelaksana yang lebih bertujuan menyelesaikan masalah berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan. Penggunaan perisian perakaunan oleh responden juga menyebabkan isu-isu berkaitan dengan perkembangan sistem maklumat perakaunan tidak menjadi perhatian utama jawatankuasa pelaksana. Ini adalah selari dengan saranan Nolan (1982) yang mencadangkan bahawa jawatankuasa pelaksana tidak konsisten dengan perkembangan sistem maklumat perakaunan organisasi mempunyai kesan yang bertentangan ke atas prestasi sistem maklumat.

JADUAL 13. Keputusan ujian “*Wilcoxon Rank Sum*” (n=53)

Prestasi Sistem Maklumat Perakaunan	Faktor Organisasi Jawatankuasa Pelaksana
Kepuasan Maklumat Pengguna	Sum Rank Ada : 412 (n=18) Tiada : 1019 (n=35) Z = - 1.3898 Nilai-p = 0.9177 (1-hujung kanan)

Saiz organisasi. Faktor organisasi seterusnya yang diuji ialah faktor saiz organisasi. Sebanyak 20.7% (11) daripada responden adalah syarikat bersaiz kecil manakala 32.1% (17) pula terdiri daripada syarikat-syarikat bersaiz sederhana dan 47.2% (25) adalah syarikat bersaiz besar.

Hipotesis 4 bagi kajian ini iaitu organisasi yang bersaiz besar mempunyai prestasi sistem maklumat perakaunan yang lebih baik berbanding organisasi bersaiz sederhana dan kecil telah diuji menggunakan ujian “*Kruskal-Wallis*”. Jadual 14 menunjukkan keputusan ujian “*Kruskal-Wallis*” yang membandingkan prestasi sistem maklumat perakaunan dengan saiz syarikat. Hasil kajian menunjukkan tiada perbezaan prestasi sistem maklumat

perakaunan yang signifikan di antara syarikat yang bersaiz kecil, sederhana dan besar. Ini bermakna Hipotesis 5 tidak diterima. Keputusan kajian ini adalah tidak selari dengan kajian-kajian terdahulu (Ein-Dor & Segev 1978; Choe 1996) yang mendapati bahawa organisasi besar mempunyai prestasi sistem maklumat yang lebih baik berbanding organisasi yang bersaiz kecil kerana organisasi besar mempunyai keupayaan untuk mengagihkan lebih sumber kepada pembangunan sistem maklumat.

JADUAL 14. Keputusan Ujian “Kruskal-Wallis” (n=53)

Prestasi Sistem Maklumat Perakaunan	Faktor Organisasi Saiz Organisasi
Kepuasan Maklumat Pengguna	Sum Rank
	Kecil : 287.5 (n=10)
	Sederhana : 410.5 (n=15)
	Besar : 733(n=28)
	H = 0.2161
	Nilai-p = 0.8976 (1-hujung kanan)

Hasil kajian yang tidak selari ini mungkin disebabkan oleh kebanyakan syarikat yang terdiri daripada pelbagai saiz hanya menggunakan perisian perakaunan. Oleh yang demikian, alasan bahawa syarikat bersaiz besar mempunyai sokongan kewangan yang lebih teguh terhadap pembangunan sistem maklumat perakaunan adalah tidak relevan.

KESIMPULAN

Keputusan kajian ini menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan di antara sokongan pengurusan atasan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Ini bermakna apabila pengurusan atasan memberi sokongan yang tinggi kepada aktiviti pembangunan sistem maklumat perakaunan, prestasi sistem maklumat perakaunan juga meningkat. Sokongan pengurusan atasan ini meliputi penglibatan pengurusan atasan dalam pembentukan polisi berkaitan sistem maklumat perakaunan, perancangan, penilaian, pengurusan, pembangunan dan kawalan terhadap sistem maklumat perakaunan.

Selain daripada itu, hasil kajian juga mendapati wujud hubungan positif yang signifikan di antara faktor latihan dan pendidikan pengguna dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Keputusan ini menunjukkan bahawa semakin kerap organisasi menyediakan latihan berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan, semakin tinggi prestasi sistem maklumat perakaunan. Keadaan ini berlaku kerana pengguna merasa lebih yakin dalam melaksanakan tugas mereka selepas mengikuti latihan berkaitan dengan sistem maklumat

perakaunan. Ini menyebabkan pengguna akan lebih berpuas hati terhadap sistem maklumat perakaunan dan ini menyumbang kepada prestasi sistem maklumat perakaunan yang tinggi.

Keputusan kajian juga menunjukkan tiada perbezaan prestasi sistem maklumat perakaunan yang signifikan di antara organisasi yang mempunyai jawatankuasa pelaksana berkaitan sistem maklumat perakaunan dengan organisasi yang tidak mempunyai jawatankuasa pelaksana. Hasil kajian ini tidak selari dengan hasil kajian terdahulu. Situasi ini disebabkan oleh penggunaan perisian perakaunan oleh sampel kajian. Penggunaan perisian perakaunan menunjukkan bahawa tahap pembangunan sistem maklumat perakaunan masih di peringkat awal. Ini menyebabkan penubuhan jawatankuasa pelaksana berkaitan sistem maklumat perakaunan tidak memberi kesan kepada prestasi sistem maklumat perakaunan.

Faktor saiz organisasi juga tidak menunjukkan perbezaan prestasi sistem maklumat perakaunan yang signifikan. Sekali lagi, dapatan kajian yang tidak selari dengan kajian-kajian terdahulu disebabkan oleh organisasi tidak membangunkan sistem maklumat perakaunan tetapi hanya menggunakan perisian perakaunan. Fenomena ini menyebabkan saranan Montazemi (1988) yang mengatakan bahawa organisasi besar mengagihkan lebih sumber kepada pembangunan sistem maklumat dengan melakukan analisa keperluan maklumat yang lebih komprehensif yang mengarah kepada kejayaan sistem maklumat tidak boleh diterima pakai. Oleh yang demikian, ini menyebabkan saiz organisasi tidak mempunyai kesan ke atas prestasi sistem maklumat perakaunan.

IMPLIKASI KAJIAN

Hasil kajian ini memberi beberapa implikasi penting kepada pihak pengurusan organisasi dalam memastikan kejayaan pelaksanaan sistem maklumat perakaunan. Pertama, hasil kajian telah membuktikan bahawa faktor organisasi seperti sokongan pengurusan atasan mempunyai perkaitan positif ($p < 0.05$) dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Hasil kajian ini selari dengan hasil kajian implementasi terdahulu yang menyatakan bahawa sokongan pengurusan atasan merupakan salah satu faktor yang penting di dalam pelaksanaan sesebuah sistem maklumat (antaranya, Bruwer 1984; Choe 1996; Doll 1985; Kim & Lee 1986). Keputusan ini menunjukkan bahawa faktor sokongan pengurusan atasan bukan sahaja mempengaruhi prestasi sistem maklumat pengurusan tetapi juga mempunyai perkaitan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan.

Hasil daripada kajian juga menunjukkan bahawa pihak pengurusan atasan perlu menunjukkan sokongan mereka terhadap pelaksanaan sistem maklumat perakaunan melalui penglibatan mereka di dalam menggalakkan pengguna menggunakan sistem maklumat perakaunan. Selain daripada itu,

pihak pengurusan juga perlu mengambil berat tentang prestasi pelaksanaan sistem maklumat perakaunan. Bagi memastikan kejayaan pelaksanaan sistem maklumat perakaunan, sokongan pihak pengurusan juga diperlukan dari segi menyediakan bantuan kewangan yang stabil untuk aktiviti pembangunan sistem maklumat perakaunan, menentukan susunan pelaksanaan sistem maklumat perakaunan dan mengurus serta mengawal tugas untuk pembangunan operasi sistem maklumat perakaunan.

Kedua, hasil kajian juga mendapati bahawa latihan dan pendidikan pengguna mempunyai perkaitan positif ($r < 0.05$) dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Melalui latihan yang diberikan kepada pengguna, pengguna akan lebih memahami sistem maklumat dan keupayaan sistem maklumat tersebut (Yaverbaum & Nosek 1992). Hasilnya, pengguna akan lebih berpuas hati dengan sistem maklumat dan mengarah kepada kejayaan sistem maklumat. Ini menunjukkan bahawa semakin banyak latihan berkaitan dengan sistem maklumat perakaunan yang disediakan kepada pengguna, semakin tinggi prestasi sistem maklumat perakaunan. Hasil ini jelas menunjukkan bahawa faktor ini bukan sahaja mempengaruhi prestasi sistem maklumat pengurusan tetapi juga mempengaruhi prestasi sistem maklumat perakaunan.

Selain daripada itu, dapatan kajian juga menunjukkan bahawa faktor-faktor organisasi seperti jawatankuasa pelaksana dan saiz organisasi, tidak mempunyai perkaitan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. Hasil dapatan yang sedemikian tidak membuktikan bahawa faktor-faktor tersebut tidak perlu dipertimbangkan. Keputusan yang tidak selari dengan kajian-kajian terdahulu mungkin disebabkan oleh penggunaan perisian perakaunan oleh organisasi. Penggunaan perisian perakaunan menyebabkan organisasi berhubung dengan perunding luar dalam segala hal berkaitan dengan perisian perakaunan. Selain daripada itu, hujahan yang menyatakan bahawa syarikat bersaiz besar berupaya untuk menyediakan dana yang lebih besar untuk aktiviti pembangunan sistem maklumat juga tidak dapat diterima pakai disebabkan oleh penggunaan perisian perakaunan. Fenomena ini mungkin menyebabkan faktor-faktor seperti jawatankuasa pelaksana dan saiz organisasi, tidak memberi sebarang kesan kepada prestasi sistem maklumat perakaunan.

Oleh yang demikian, bagi memastikan kejayaan sistem maklumat perakaunan yang dilaksanakan, organisasi perlu mengambilkira faktor-faktor organisasi seperti sokongan pengurusan atasan, latihan dan pendidikan pengguna, jawatankuasa pelaksana dan saiz organisasi selain daripada mempertimbangkan aspek teknikal sistem maklumat perakaunan.

RUJUKAN

- Amoroso, D.L. & Cheney, P.H. 1991. Testing a causal model of end-user application effectiveness. *Journal of Management Information Systems* 8(1): 63-89.

- Bodnar, G.H. & Hopwood, W.S. 1998. *Accounting Information Systems*. New Jersey: Prentice Hall.
- Bruwer, P.J.S. 1984. A descriptive model of success for computer-based information systems. *Information & Management* 7: 63-67.
- Cash, J.I., McFarlan, W.E. & McKenney, J.L. 1988. Corporate information systems management: Text and cases. Illinois: Irwin.
- Cerullo, M.J. 1980. Information systems success factors. *Journal of Systems Management* 31(12): 10-19.
- Cerveny, R.P. & Sanders, G.L. 1986. Implementation and structural variables. *Information & Management* 11: 191-198.
- Cheney, P.H. & Dickson, G.W. 1982. Organizational characteristics and information systems: An exploratory investigation. *Academy of Management Journal* 25(1): 170-184.
- Choe, J. 1996. The relationship among performance of accounting information systems, influence factors, and evolution level of information systems. *Journal Of Management Information Systems* 12(4): 215-239.
- Conarath, D.W. & Mignen, O.P. 1990. What is being done to measure user satisfaction with EDP/MIS. *Information & Management* 19: 7-19.
- Couger, J.D. 1967. Computer-based management information systems for medium-sized firms. *Journal of Data Management* 8: 18-60.
- Cushing, B.E. & Romney, M.B. 1990. *Accounting Information Systems*. US: Addison-Wesley Publishing Company.
- Cyert, R.M. & March, J.G. 1963. *A behavioral theory of firm*. New Jersey: Prentice Hall.
- DeLone, W.H. 1988. Determinants of success for computer usage in small business. *MIS Quarterly* 12(1): 51-61.
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. 1992. Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research* 3(1): 60-95.
- Doll, W.J. 1985. Avenues for top management involvement in successful MIS development. *MIS Quarterly* 9(1): 17-35.
- Doll, W.J. & Torkzadeh, G. 1988. The management of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly* 12(2): 259-274.
- Drury, D.H. 1985. A survey of data processing steering committees. *Information & Management* 9: 1-7.
- Ein-Dor, P. & Segev, E. 1978. Organizational context and the success of management information systems. *Management Science* 24(10): 1064-1077.
- Ein-Dor, P. & Segev, E. 1982. Information systems: Emergence of a new organizational function. *Information & Management* 5: 279-286.
- Etezadi-Amoli, J. & Farhoomand, A.F. 1996. A structural model of end-user computing satisfaction and user satisfaction. *Information & Management* 30: 65-73.
- Ghani, A.J. 1992. Task uncertainty and the use of computer technology. *Information & Management* 22: 69-76.
- Ginzberg, M.J. 1981. Early diagnostic of MIS implementation failure: Promising results and unanswered questions. *Management Science* 27(4): 459-478.
- Goodhue, D. 1988. I/S attitudes: Toward theoretical and definitional clarity. *Data Base Fall-Winter*: 6-15.

- Gremillion, L.L. 1984. Organization size and information use: An empirical study. *Journal of Management Information Systems* 1(2): 4-17.
- Gupta, Y.P. & Ragunathan, T.S. 1989. Impact of information systems steering committees on information systems planning. *Decision Sciences* 20(4): 777-793.
- Hall, J.A. 1998. *Accounting Information Systems*. South-Western College Publishing.
- Harris, S.E. & Katz, J.L. 1991. Firm size and the information technology investment intensity of life insurer. *MIS Quarterly* 15(3): 333-352.
- Healey, J.F. 1993. *Statistics: A Tool for Social Research*. Belmont:Wadsworth Publishing Company.
- Igbaria, M. & Nachman, S.A. 1990. Correlates of user satisfaction with end-user computing: An exploratory study. *Information & Management* 16(4): 187-196.
- Ives, B.; Hamilton S. & Davis, G.B. 1980. A framework for research in computer-based management information systems. *Management Science* 26(9): 910-934.
- Ives, B.; Olson, M.H. & Baroudi, J.J. 1983. The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM* 26(10): 785-793.
- Jones, M.J. 1989. Accounting information systems: their behavioural role. *Management Accounting*, June: 66
- Keen, P.G.W. 1975. Computer-based decision aids: The evaluation problem. *Sloan Management Review* 16:17-29.
- Keller, G. & Warrack, B. 1997. *Statistics for Management and Economics*. Duxbury Press.
- Kim, E. & Lee, J. 1986. An exploratory contingency model of user participation and MIS use. *Information & Management* 11: 87-97.
- Kim, C.; Suh, K. & Lee, J. 1996. Utilization and user satisfaction in end-user computing: A task contingent model. *Information Resource Management Journal* 11(4): 11-24.
- Laudon, K.C. & Laudon, J.P. 1998. *Management information systems: New approaches to organization and technology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lee, J. & Kim, S. 1992. The relationship between procedural formalization in MIS development and MIS success : A contingent analysis. *Information & Management* 22: 89-111.
- Lucas, H.C. 1978. Empirical evidence for a descriptive model of implementation. *MIS Quarterly* 2: 27-41.
- Lucas, H.C. Jr. 1981. *Implementation: The key to successful information systems*. New York: McGraw Hill.
- Maish, A.M. 1979. A user's behavior towards his MIS. *MIS Quarterly* 3(1): 39-52.
- Montazemi, A.R. 1988. Factors affecting information satisfaction in the context of the small business environment. *MIS Quarterly* 12(2): 239-256.
- Moran, T.P. 1981. An applied psychology of the user. *Computing Surveys* 13(1): 1-11.
- Mykytyn, P.P. 1988. An empirical investigation of DSS usage and the user's perception of DSS training. *Information & Management* 14: 9-17.
- Nash, J.F. & Robert, M.B. 1984. *Accounting Information Systems*. London: MacMillan Publishing Company.
- Nelson, R.R. & Cheney, P.H. 1987. Training end-users: An exploratory study. *MIS Quarterly* 11(4): 547-559.

- Premkumar, G. 1992. An empirical study of IS planning characteristics among industries. *Omega* 20(5/6): 611-629
- Ragunathan, T.S. 1992. Impact of CEO's participation on information systems steering committees. *Journal of Management Information Systems* 8(4): 83-92.
- Ragunathan, B. & Ragunathan, T.S. 1989. Information systems steering committees: Their effect on information systems planning. *The Journal of Management Information Systems* 8(4): 83-92.
- Raymond, L. 1985. Organizational characteristics and MIS success in the context of small business. *MIS Quarterly* 9(1): 37-52.
- Raymond, L. 1987. Validating and applying user satisfaction as a measure of MIS success in small organizations. *Information & Management* 12: 173-179.
- Raymond, L. 1990. Organizational context and information systems success: A contingency approach. *Journal of Management Information Systems* 6(4): 5-20.
- Sanders, G.L. 1984. MIS/DIS success. *Systems, Objectives, Solutions* 4: 29-34.
- Sanders, G.L. & Courtney, J.F. 1985. A field study of organizational factors influencing DSS success. *MIS Quarterly* 9(1): 77-92.
- Schiffman, S.J. ; Miele, L.C. & Igbaria, M. 1992. An examination of end-user types. *Information & Management* 22: 207-215.
- Thong, J.Y.L.; Yap, C.S. & Raman, K.S. 1993. Top management support in small business information systems implementation : How important is it?.
- Vanlommel, E. & De Brander, B. 1975. The organization of EDP activities and computer use. *Journal of Bussiness* 48(3): 391-410
- Wan, T.B. & Wah, L.T. 1990. Validation of a user satisfaction instrument for office automation success. *Information & Management* 18(4): 203-208.
- Ward, J.M. 1987. Integrating information systems into business strategies. *Long Range Planning* 20(3): 19-29.
- Warren, C.S & Fess, P.E. *Principles of financial and managerial accounting*. Ohio: South-Western Publishing Co.
- Wilkinson, J.W. & Cerullo, M.J. 1997. *Accounting Information Systems: Essential Concepts and Applications*. John Wiley & Sons.
- Yaverbaum, G.J. & Nosek, J. 1992. Effects of information system education and training on user satisfaction; An empirical evaluation. *Information & Management* 22:217-225.

Jabatan Perakaunan
 Fakulti Pengurusan Perniagaan
 Universiti Kebangsaan Malaysia
 43600 UKM Bangi, Selangor
 Malaysia

